

Acteur de proximité pour
le développement de vos compétences



APPRENDRE UN MÉTIER

TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

CODE RNCP : 225

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Cet emploi peut principalement s'exercer dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique ou dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le technicien d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobile. Il assure par la suite les mises à jour des équipements numériques (systèmes, applications). Il sécurise le système d'information et sensibilise aux bonnes pratiques. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements.

Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau et à la mise en place des outils de sécurité (authentification, antivirus, parefeu...) sur les équipements numériques.

Le technicien a pour interlocuteurs le responsable technique ou le superviseur du centre de services, le client ou l'utilisateur à l'origine de la demande et les experts techniques des autres services.

Source : France Compétences - TP technicien d'assistance en informatique - 2018 - Registre national des certifications professionnelles.

DÉBOUCHÉS MÉTIERS

Technicien d'assistance
en informatique
Technicien de déploiement
Technicien d'assistance
en clientèle

Technicien support
Technicien de service
après vente (SAV)
Technicien helpdesk

DURÉE DU PARCOURS

EN CONTINU

700 h en centre
+ 140 h de stage en entreprise.

EN ALTERNANCE

455 h en centre + 1365 h en entreprise.
Parcours individualisé selon niveau
et projet professionnel.

MODALITÉS

PUBLIC

Alternants, salariés, demandeurs d'emploi.
Formation accessible aux personnes
en situation de handicap.

CONDITIONS D'ADMISSION

Passer avec succès l'entretien individuel
de présentation du projet professionnel.

PRÉ-REQUIS

Connaissance des bases
de l'outil informatique.

CERTIFICATION

Titre professionnel technicien d'assistance
en informatique du Ministère du Travail
(niveau BAC).
Validation du titre complet ou par certificat
de compétences professionnelles (CCP).

EXAMEN

Mise en situation professionnelle, résultats
de formation, dossier professionnel
et entretien devant jury.

FINANCEMENTS / DISPOSITIFS

- OPCO
- ProA (promotion par l'alternance)
- Mon compte formation
- Financement individuel
- Projet de transition professionnelle (ancien FONGECIF)
- Co-financement selon statut par Pôle Emploi, Conseils Régionaux, AGEFIPH...

TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE SES MISSIONS

- Réaliser l'installation du matériel informatique
- Gérer la configuration et la mise à jour de ces équipements numériques
- Intégrer et gérer un réseau
- Mettre en place les outils de sécurité sur les équipements numériques (authentification, antivirus, pare-feu...)
- Réaliser les sauvegardes afin de limiter la perte de données
- Conseiller les utilisateurs quant aux règles de sécurité et d'hygiène informatique
- Faire de la veille sur les menaces informatiques
- Diagnostiquer les dysfonctionnements et les pannes

PÉDAGOGIE ARINFO, UN APPRENTISSAGE PROACTIF

- **Concept Learning by doing**
« Des apprenants actifs, un formateur qui assiste ».
- **Formations multimodales**
En centre, à distance.
Mises en situation professionnelle, projets, pédagogie active, workshops.
- **Accompagnement**
Positionnements, adaptation des parcours aux projets, suivi personnalisé.

ALTERNANCE 2 TEMPS DE FORMATION



En centre



En entreprise

CONTRAT D'APPRENTISSAGE CONTRAT DE PROFESIONNALISATION

- **Pour l'alternant**
Cumuler certification et expérience professionnelle.
Bénéficier d'une rémunération.
Pas de frais de formation.
- **Pour l'entreprise**
Former un futur collaborateur compétent.
Bénéficier d'avantages financiers et fiscaux.

COMPÉTENCES VISÉES

Mettre en service des équipements numériques

CCP 1

- Installer un système ou déployer un master dans un poste client
- Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
- Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

CCP 2

- Intervenir sur un équipement réseau
- Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
- Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

CCP 3

- Apporter un support technique dans un contexte commercial
- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

NOTIONS / OUTILS ABORDÉS

Mise en service

- Systèmes d'exploitation (Windows, Linux, MacOS...)
- Programmes / logiciels
- Architecture physique d'un ordinateur
- Déploiement d'une matrice

Sécurité et réseau

- Systèmes de sécurité et protection des postes
- Sauvegarde / restauration des données
- Configuration d'un réseau
- Mise en service des réseaux filaires et sans fils
- Gérer les services mis à disposition sur un serveur
- Gérer des droits d'accès

Assistance et dépannage

- Assistance technique à la vente
- Réaliser des opérations de maintenance
- Connaissances de base des suites bureautiques
- Principes de base d'une connexion internet / téléphonie
- Écoute active
- Communiquer avec le client